

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
BEHAVIOR INTENTION TERHADAP PENGGUNAAN
APLIKASI JAKSEHAT**

(Studi Pada Pasien Rawat Jalan di RSUD Cengkareng)

SKRIPSI



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

NAMA : RIANTI

NIM 43120110056

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

JAKARTA

2024

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
BEHAVIOR INTENTION TERHADAP PENGGUNAAN
APLIKASI JAKSEHAT**

(Studi Pada Pasien Rawat Jalan di RSUD Cengkareng)

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi dan Bisnis Pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen
Universitas Mercu Buana Jakarta



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

NAMA : RIANTI

NIM 43120110056

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2024

SURAT PENYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rianti
NIM : 43120110056
Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti tindak plagiat (penjiplakan).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITA Jakarta, 25 Juli 2024
MERCU BUA



RIANTI
43120110056

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Rianti
NIM : 43120110056
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI BEHAVIOR
INTENTION TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI JAKSEHAT
Tanggal Sidang : 13 September 2024

Disahkan oleh :

Pembimbing

Mas Wahyu Wibowo, MBA., Ph.D

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



Dudi Permana, Ph.D

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LPTA 04244534



Please Scan QRCode to [Verify](#)

ABSTRAK

Perkembangan jaman terus bergulir cepat didampingi oleh berkembangnya berbagai teknologi modern berbasis internet. Era masa kini seringkali disebut juga era informasi, dimana manusia mengutamakan informasi. Informasi kini telah melekat menjadi suatu kebutuhan manusia. Kebutuhan ini mampu memicu adanya perkembangan yang hadir dari teknologi komunikasi. Salah satu layanan kesehatan di Jakarta, yaitu aplikasi JakSehat melalui aplikasi ini, pengguna dapat mendapatkan layanan Antrean Online, Layanan Kesehatan, Skrining Kesehatan dan lain-lain. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi *behavior intention* terhadap Penggunaan Aplikasi Jaksehat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kasualitas. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penggunaan Aplikasi Jaksehat. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 130 responden. Teknik pengumpulan data dengan cara kuesioner. Metode analisis data menggunakan SEM-PLS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *performance expectancy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention*. *Effort Expectancy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention*. *Social Influence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention*. *Facilitating Conditions* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention*.

Kata Kunci : *Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Conditions, Behavioral Intention*

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

Developments continue to move rapidly, accompanied by the development of various modern internet-based technologies. The current era is often called the information era, where humans prioritize information. Information has now become a human need. This need can trigger developments in communication technology. One of the health services in Jakarta, namely the JakSehat application, through this application, users can get Online Queue services, Health Services, Health Screening and others. This research aims to test and analyze the factors that influence behavioral intention towards using the Jaksehat Application. The method used in this research is the causality method. The population in this study were all users of the Jaksehat Application. The number of samples used in this research was 130 respondents. Data collection techniques using questionnaires. The data analysis method uses SEM-PLS. The results of this research show that performance expectancy has a positive and significant effect on Behavioral Intention. Effort Expectancy has a positive and significant effect on Behavioral Intention. Social Influence has a positive and significant effect on Behavioral Intention. Facilitating Conditions have a positive and significant effect on Behavioral Intention.

Keywords: *Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Conditions, Behavioral Intention*



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunianya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi penelitian ini sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana di Universitas Mercu Buana Jakarta dengan judul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *Behavior Intention* terhadap Penggunaan Aplikasi Jaksehat”. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Mas Wahyu Wibowo MBA., Ph.D selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis ingin berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng. selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Muhyarsyah, SE, M.Si. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Dudi Permana, MM, Ph.D. selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.

5. Teristimewa Kedua Orang tua tercinta Bapak dan Ibu serta keluarga yang selalu memberikan doa, dorongan serta inspirasi dan semua dukungan baik moral maupun finansial
6. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
7. Pihak RSUD Cengkareng yang telah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian ini.
8. Teman-teman jurusan Manajemen angkatan 2020 Universitas Mercu Buana.
9. Pihak-pihak lain yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan masukan serta kritik yang membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap apa yang terkandung dalam penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak.

Jakarta, 25 Juli 2024

Rianti
NIM: 43120110056

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kontribusi Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN	
HIPOTESIS.....	12
A. Kajian Pustaka	12
1. Perilaku Konsumen.....	12
2. E-Goverenment	13
3. Pelayanan Kesehatan.....	14
4. Program Aplikasi Jaksehat.....	14
5. <i>Unified Theory of Acceptance and Usage of Technology</i> (UTAUT)	16
6. <i>Behavioral Intention</i>	18
a. Pengertian <i>Behavioral Intention</i>	18
b. Dimensi dan Indikator <i>Behavioral Intention</i>	19
6. <i>Performance Expectancy</i>	20
a. Pengertian <i>Performance Expectancy</i>	20
b. Dimensi dan Indiktor <i>Performance Expectancy</i>	21

7. <i>Effort Expectancy</i>	22
a. Pengertian <i>Effort Expectancy</i>	22
b. Dimensi dan Indikator <i>Effort Expectancy</i>	23
8. <i>Social Influence</i>	24
a. Pengertian <i>Social Influence</i>	24
b. Dimensi dan Indikator <i>Social Influence</i>	25
9. <i>Facilitating Condition</i>	26
a. Pengertian <i>Facilitating Condition</i>	26
b. Dimensi dan Indikator <i>Facilitating Condition</i>	27
B. Penelitian Terdahulu.....	28
C. Hipotesis Penelitian.....	33
1. Pengaruh <i>Performance Expectancy</i> terhadap <i>Behavior Intention</i>	33
2. Pengaruh <i>Effort Expectancy</i> terhadap <i>Behavior Intention</i>	34
3. Pengaruh <i>Social Influence</i> terhadap <i>Behavior Intention</i> ...	35
4. Pengaruh <i>Facilitating Conditions</i> terhadap <i>Behavior Intention</i>	36
D. Kerangka Penelitian.....	37
BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	39
B. Desain Penelitian.....	39
C. Definisi dan Operasional Variabel.....	39
1. Definisi Variabel.....	39
2. Operasional Variabel.....	41
D. Pengukuran Variabel.....	43
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	44
1. Populasi.....	44
2. Sampel.....	44
F. Teknik Pengumpulan Data.....	45
G. Metode Analisis Data.....	46
1. Statistik Deskriptif.....	46

2. Uji Model Pengukuran atau <i>Outer Model</i>	47
3. Uji Model Struktural atau <i>Inner Model</i>	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	52
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	52
B. Analisa Deskriptif.....	53
1. Analisa Data	53
2. Deskripsi Responden.....	53
3. Deskripsi Variabel.....	56
C. Hasil Uji Analisis Data <i>Partial Least Square (PLS)</i>	61
1. Evaluasi Uji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	62
2. Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	69
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	74
1. Pengaruh <i>Performance Expectancy</i> Terhadap <i>Behavioral Intention</i>	74
2. Pengaruh <i>Effort Expectancy</i> Terhadap <i>Behavioral Intention</i>	76
3. Pengaruh <i>Social Influence</i> Terhadap <i>Behavioral Intention</i>	77
4. Pengaruh <i>Facilitating Conditions</i> Terhadap <i>Behavioral Intention</i>	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	86
A. Kesimpulan.....	86
B. Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN.....	95

DAFTAR TABEL

Tabel	Keterangan	Halaman
1.1	Hasil Pra Survey pada Pasien Rawat Jalan RSUD Cengkareng	8
2.1	Penelitian Terdahulu	26
3.1	Operasionalisasi Variabel Penelitian	41
3.2	Skala Likert	44
4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
4.2	Responden Berdasarkan Usia	53
4.3	Responden Berdasarkan Pendidikan	54
4.4	Responden Berdasarkan Pekerjaan	55
4.5	Responden Berdasarkan Lama Menggunakan	56
4.6	Deskripsi Jawaban Responden Variabel <i>Performance Expectancy</i>	56
4.7	Deskripsi Jawaban Responden Variabel <i>Effort Expectancy</i>	57
4.8	Deskripsi Jawaban Responden Variabel <i>Social Influence</i>	58
4.9	Deskripsi Jawaban Responden Variabel <i>Facilitating Conditions</i>	59
4.10	Deskripsi Jawaban Responden Variabel <i>Behavioral Intention</i>	60
4.11	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	62
4.12	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> (Modifikasi)	63
4.13	Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i>	64
4.14	Hasil Pengujian <i>Average Variant Extracted</i> (AVE)	65
4.15	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity</i> (<i>Cross Loading</i>)	65
4.16	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity</i> (<i>Fornell Lacker Criterium</i>)	67
4.17	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity</i> (<i>Heterotrait-Monotrait Ratio Criterion</i>)	67
4.18	Model Fit	68
4.19	Hasil Pengujian VIF	69
4.20	Nilai R^2 Variabel Endogen	70
4.21	Nilai f^2 Variabel Endogen	71
4.22	Hasil <i>Predictive Relevance</i> (Q^2)	72
4.23	Hasil Pengujian Hipotesis	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Keterangan	Halaman
1.1	Pengguna Aplikasi Jaksehat di DKI Jakarta	1
1.2	Trend Kunjungan Rawat Jalan Tahun 2022-2023	4
1.3	Trend Kunjungan Pasien Rawat Jalan yang Mendaftar secara Langsung dan Online	5
2.1	Model UTAUT2	13
2.2	Kerangka Berpikir	34
4.1	Hasil Algoritma PLS	71
4.2	Hasil Uji <i>Boostrapping</i>	74



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Keterangan	Halaman
1	Kuesioner Penelitian	95
2	Karakteristik Responden	100
3	Jawaban Responden	103
4	Hasil SMART PLS	105
5	Barcode Kuesioner Penelitian	111
6	Surat Izin Penelitian	112

